

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu yang menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia (SDM), karena dengan SDM yang berkualitas, maka organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan. SDM juga menjadi aset berharga di sebuah organisasi karena SDM lah yang mampu mengarahkan, mengembangkan dan membuat organisasi tetap bertahan dengan kekuatan yang dimilikinya. Kekuatan yang dimiliki SDM harus dioptimalkan pemanfaatannya, oleh karena itu pengelolaan kualitas SDM yang dimiliki organisasi harus ditingkatkan. Untuk mengelola dan meningkatkan SDM yang dimiliki, organisasi perlu manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang baik yang mampu mendorong individu untuk memberikan kontribusi yang efisien dan efektif agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Cakupan dari MSDM sangat luas, dimulai dari perencanaan SDM, analisis jabatan, perekrutan dan seleksi karyawan, orientasi karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan, melakukan penilaian kinerja, memberikan kompensasi, promosi, sampai masa pensiun karyawan. MSDM menjadi bagian penting dalam organisasi karena dengan keberadaan MSDM yang baik, maka pengelolaan karyawan menjadi lebih terarah. MSDM juga akan menjembatani keinginan karyawan dengan keinginan organisasi untuk mencapai tujuan, sehingga MSDM yang baik sangat diperlukan untuk mengelola SDM di sebuah organisasi.

PT Indomarco Prismatama sebagai salah satu perusahaan jaringan ritel waralaba di Indonesia dengan merek dagang Indomaret, merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas penjualan kurang dari 200 M2. Toko pertama dengan nama Indomaret dibuka di Ancol, Jakarta Utara, pada tanggal 20 Juni 1988, dikelola oleh PT Indomarco Prismatama. Pada tahun 1997 perusahaan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, setelah memiliki lebih dari 230 gerai. Jumlah gerai hingga tahun 2015 adalah 11.400 gerai dengan rincian 60% gerai adalah milik sendiri dan

sisanya waralaba milik masyarakat. Sampai dengan Juni tahun 2021, jumlah gerai sebanyak 18.939 gerai. Mitra usaha waralaba ini meliputi : koperasi, badan usaha dan perorangan. Indomaret tersebar merata dari Sumatra, Batam, Jawa, Madura, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi dan Maluku. Visi ialah Meningkatkan daya tarik indomaret. Motto perusahaan adalah “Mudah dan Hemat”. PT. Indomarco Prismatama merupakan sebuah perusahaan minimarket terbesar di Indonesia yang memanfaatkan SDM untuk mencapai tujuan perusahaan, berperan besar dalam penyediaan sembako dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Indomaret sendiri sebagai salah satu pemain dalam bidang usaha ritel memiliki banyak pesaing dan harus memberikan kepuasan kepada karyawan agar meningkatkan produktivitas kerja karyawan seperti melalui perbaikan sistem kompensasi, lingkungan kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang minim stress.

Tabel 1 Indomaret area Pancoran

No	Nama Indomaret	Jumlah karyawan
1	Indomaret Pengadegan Timur	7
2	Indomaret Pengadegan Utara	6
3	Indomaret Universitas Trilogi	6
4	Indomaret Kalibata City	6
5	Indomaret Duren Tiga Raya	9
6	Indomaret Pancoran Barat 7	6
7	Indomaret Pancoran Barat 34	7
8	Indomaret Mampang Prapatan XIV	7
Total		54

Sumber: Data Diolah (2022)

Di area kecamatan Pancoran, peneliti menemukan 8 Indomaret yang memiliki karakteristik sama yaitu tidak buka 24 jam, dan juga Indomaret biasa bukan termasuk indomaret point ataupun indomaret fresh. Dari 8 Indomaret yang ditemukan, peneliti melakukan observasi serta pra survey terhadap karyawan setempat terkait kepuasan kerja karyawan. Ditemukan sebanyak 54 karyawan Indomaret yang bekerja dengan lini yang sama yaitu kasir, pramuniaga, pergudangan atau *warehouse* dan *merchandiser* toko. Karyawan tersebut berbeda dengan lini kepala toko dan asisten kepala toko karena mereka bertindak sebagai pimpinan setiap toko yang ada.

Berdasarkan wawancara awal asisten kepala toko dan kepala toko dari dua gerai Indomaret berbeda, ditemukan bahwa terdapat turnover intention terhadap

karyawan toko mereka. Hal tersebut diketahui melalui wawancara Fahmi selaku kepala toko Indomaret Pancoran Barat 7 yang mengatakan “Biasanya karyawan memang ada yang ingin keluar dari pekerjaan, keluhan mereka biasanya adalah karena terget penjualan yang harus tercapai, seperti barang yang mendekati expired atau roti itu harus habis”. Berikutnya menurut Dewi selaku kepala toko Indomaret Kalibata City mengatakan “ Ada beberapa karyawan yang berpikiran untuk keluar, mereka memiliki keinginan tersebut karena adanya rekan kerja mereka yang suka telat masuk ketika shift siang sehingga yang shift pagi suka molor shiftnya, berikutnya juga ada keluhan lainnya seperti area gudang yang dirasa memiliki hawa panas dan sempit sehingga ruang kerja mereka ketika stok opname agak sulit, sehingga banyak juga barang yg tidak tercatat entah tidak kedata atau bagaimana”.

Melalui wawancara dengan 3 orang karyawan Indomaret yang berbeda, ditemukan bahwa mereka ternyata memiliki ketidakpuasan dalam hal kompensasi, lingkungan kerja dan mereka juga mengalami stress kerja. Hal tersebut juga dapat dilihat melalui pra survey kepada karyawan Indomaret di bawah ini:

No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak		
1	Fasilitas kerja mendukung kinerja	7	35%	13	65%
2	Rekan kerja mendukung satu sama lain	9	45%	11	55%
3	Ketika ada masalah saya sering memberi masukan kepada atasan	3	15%	17	85%
4	Saya loyal terhadap perusahaan	5	25%	15	75%
5	Saya menelantarkan pekerjaan apabila tidak puas terhadap pekerjaan	8	40%	12	60%
Rata Rata Persentase Pra Survey			32%		68%

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil pra survey di atas, ditemukan bahwa terdapat 68% karyawan PT Indomarc Prismatama tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Persentase terbesar ditemukan pada poin 3 sebesar 85% menyatakan tidak puas, yaitu saat ketika ada masalah, jarang bagi mereka untuk memberikan masukan kepada atasan karena mereka merasa kurang dekat dengan atasan itu sendiri. Selain itu diikuti dengan kebenaran bahwa ada yang tidak puas terhadap fasilitas yang disediakan pada tempat mereka bekerja dengan ketidakpuasan mencapai 65%, hal tersebut dikarenakan ruangan gudang yang kurang nyaman karena panas sehingga fasilitas dianggap kurang memadai. Ketidakpuasan juga dapat diukur melalui

pernyataan bahwa ada karyawan yang tidak loyal yang berarti mereka ingin keluar dari pekerjaannya dan mencari perusahaan lain mencapai 75%.

Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Masram & Mu'ah, 2017, hlm. 117). (Tun Huseno, 2021, hlm. 67) mengemukakan bahwa perusahaan yang berkembang pesat biasanya ditandai dengan gejala kepuasan kerja yang tinggi di antara karyawannya. Pernyataan ini menunjukkan jika kepuasan kerja menjadi aspek penting untuk dipelihara dan diperhatikan, karena menurut (Lussier & Hendon, 2019, hlm. 996) kepuasan kerja akan berdampak terhadap produktivitas kerja, absensi karyawan, dan keinginan keluar karyawan. Kepuasan kerja tidak hanya memberi dampak kepada karyawan itu sendiri, tetapi juga memberikan dampak terhadap organisasi. Jika kepuasan kerja tinggi, maka produktivitas kerja dan semangat kerja akan meningkat dan rasa ingin keluar dari pekerjaan akan menurun, begitupun sebaliknya. Selain itu, karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya juga dapat melakukan berbagai macam masalah seperti karyawan yang menyalahi aturan dan juga dapat menyabotase performa kerja karyawan lain. (Lussier & Hendon, 2019, hlm. 996). Pada survey yang dilakukan SHRM pada (Lussier & Hendon, 2019), kontributor terbaik kepuasan kerja adalah Perlakuan hormat kepada semua karyawan di semua tingkatan (65% mengatakan ini sangat penting); Kepercayaan antara karyawan dan manajemen senior (61%); terikat sama dengan Kompensasi (61%).

Ditemukan melalui wawancara kepada 3 orang karyawan Indomaret yang berbeda bahwa mereka sering mendapatkan potongan gaji untuk mengganti barang hilang atau Nota Barang Hilang (NBH). Bahkan ketika sudah dipasang cctv dan tidak ada kejadian aneh pun mereka kerap mendapat pemotongan pendapatan sehingga muncul ketidakpuasan karyawan terkait kompensasi yang ada. Di bawah ini merupakan tabel pra survey untuk mendukung hasil wawancara di atas:

No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Pembagian gaji sudah sesuai dengan taraf hidup tempat saya tinggal	15	75%	5	25%
2	Gaji dan Insentif yang diberikan sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan	9	45%	11	55%
3	Setiap karyawan memiliki kesempatan dalam mendapatkan hasil kompensasi yang sama	7	35%	13	65%
4	Perusahaan konsisten dalam memberikan besaran Gaji dan Insentif	6	30%	14	70%
Rata Rata Persentase Pra Survey		46.25		53.75%	

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel pra survey di atas, ditemukan bahwa sebenarnya pembagian gaji sudah memenuhi taraf hidup yang dibutuhkan di tempat tinggal karyawan, tetapi beberapa karyawan menyatakan bahwa gaji dan insentif terkadang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dibutuhkan dan perusahaan tidak memberikan kesempatan yang sama terhadap karyawan gerai Indomaret satu dan lainnya. Total yang ditemukan sebesar 53.75% tidak puas terhadap kompensasi yang diberikan oleh PT Indomarco Prismatama. Ketidakpuasan terhadap kompensasi dikarenakan karyawan lembur tanpa diberikan kompensasi, berikutnya juga ditemukan bahwa adanya barang yang hilang meskipun sudah terdapat cctv yang bisa disebabkan karena sulitnya bagi mereka untuk mencatat barang masuk ketika kenyamanan di gudang kurang baik.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi juga merupakan salah satu cara yang paling efektif bagi departemen personalia guna meningkatkan prestasi kerja, motivasi serta kepuasan kerja karyawan (Masram & Mu'ah, 2017, hlm. 38). Seperti perkataan ahli di atas, kompensasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan harus memperhatikan kelangsungan hidup karyawannya dan salah satunya adalah dengan memberikan kompensasi sesuai hasil kerja untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan. Kompensasi terpetakan menjadi kompensasi yang sifatnya finansial dan non finansial maupun kompensasi yang bersifat langsung dan yang bersifat tidak langsung. Setiap organisasi diwajibkan untuk memberikan kompensasi yang layak bagi karyawannya. Jika pemberian kompensasi dilakukan secara adil dan layak, maka akan memberikan keuntungan bagi banyak pihak. Jika kompensasi

diberikan dengan layak serta adil, rasa puas karyawan atas pekerjaannya akan terpenuhi dan akan memberikan kinerja yang maksimal bagi organisasi.

Selain itu, melalui penglihatan sebagai pelanggan Indomaret ditemukan bahwa setiap Indomaret memiliki gudang yang cenderung panas sehingga setiap karyawan sulit dan tidak teliti untuk melakukan stok opname karena tidak ingin berlama lama di ruangan gudang, ditemukan juga ruang gerak yang sempit sehingga menyulitkan karyawan melakukan stok opname. Hal ini juga dibenarkan oleh karyawan Indomaret setempat. Beberapa Indomaret juga terkadang menyimpan box di area berbelanja konsumen seperti pada Indomaret Pengadegan Timur, Indomaret Universitas Trilogi dan Indomaret Pengadegan Utara. Hal ini menjadi kesulitan bagi karyawan untuk merapikan barang karena sering berdesakan dengan pengunjung Indomaret itu sendiri, maka dari itu lingkungan kerja Indomaret menimbulkan rasa ketidakpuasan kerja karyawan. Berikut merupakan hasil pra survey yang dilakukan:

No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak		
1	Perusahaan menerapkan sistem manajemen yang profesional, adil dan menyejahterakan	12	60%	8	40%
2	Setiap pegawai sama satu sama lain baik karyawan maupun pimpinan terjadi interaksi yang baik	9	45%	11	55%
3	Tempat kerja fisik nyaman, peralatan kerja juga memadai	4	20%	16	80%
4	Pimpinan dan Rekan kerja memberikan nilai nilai yang membangun	10	50%	10	50%
Rata Rata Persentase Pra Survey			43.75%		56.25%

Sumber : Data Diolah (2023)

Dari Pra Survey tersebut dapat dilihat bahwa terhadap karyawan gerai Indomaret kecamatan Pancoran, ditemukan bahwa sebesar 56.25% karyawan tidak merasa puas dengan lingkungan kerja yang ada pada gerai tempat mereka bekerja. Hal terbesar adalah dengan pernyataan terkait tempat kerja yang nyaman serta peralatan memadai, hal ini dikarenakan benar di beberapa Indomaret terdapat gudang dengan tata letak yang sempit dan juga panas. Selain itu untuk lingkungan kerja non fisik ditemukan bahwa antar karyawan maupun karyawan dengan manajer kurang berinteraksi karena tidak dekat satu sama lain.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Kebahagiaan adalah aspek psikologi yang penting, dan sangat mempengaruhi bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya. Tidak dapat dipungkiri kehangatan rekan kerja, suasana kantor yang nyaman, fasilitas yang memadai dan lain sebagainya membuat rasa senang dan betah bekerja. Bagi pegawai, hal-hal psikologi seperti itu sangat dibutuhkan dalam menjalani hari-hari di dalam organisasi. Oleh karena itu, sangat jelas pentingnya lingkungan kerja adalah untuk mempengaruhi suasana hati dan melahirkan semangat kerja yang tinggi. Selain itu, organisasi tidak hanya sebagai tempat kerja, lebih tepatnya sebagai wadah kehidupan. Tempat di mana setiap orang menjalani kehidupannya, dan tujuan utama hidup adalah mendapatkan kebahagiaan, dan lingkungan kerja yang baik adalah jawabannya (Harras et al., 2020). Lingkungan kerja sendiri didefinisikan sebagai faktor yang menentukan situasi di mana pekerja tinggal, dan umumnya dianggap mencakup jam kerja, organisasi kerja, konten pekerjaan, dan layanan kesejahteraan (Flanagan, 2006, hlm. 9) dalam

Stress kerja juga menjadi masalah dalam karyawan Indomaret, ditemukan bahwa karyawan Indomaret harus memenuhi target penjualan tertentu sehingga mereka memikirkan bagaimana caranya mereka memenuhi target harian atau perbulannya sesuai dengan yang ditetapkan. Banyak dari karyawan Indomaret yang harus melakukan pekerjaan ekstra seperti berkeliling menawarkan barang yang cepat kadaluarsa seperti roti, donat dan sebagainya. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak puas karena adanya stres dalam memenuhi target kerjanya. Dapat dilihat juga pada tabel berikut:

No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Saya sering menemukan kesulitan saat bekerja	12	60%	8	40%
2	Saya diberikan target yang cukup tinggi	9	45%	11	55%
3	Saya sering melamun disaat bekerja	15	75%	5	25%
4	Saya merasa malas kerja di saat saat tertentu	12	60%	8	40%
5	Saya merasa pekerjaan saya terlalu padat	13	65%	7	35%
Rata Rata Persentase Pra Survey		61%		39%	

Berdasarkan tabel pra survey tersebut terhadap karyawan gerai Indomaret kecamatan Pancoran, ditemukan bahwa 61% dari karyawan mengalami stress kerja. Stres kerja biasanya disebabkan karena pekerjaan yang banyak sehingga terdapat

karyawan yang merasa malas saat bekerja atau melamun ketika pekerjaan sudah berkurang. Besarnya tingkat stres disebabkan karena mereka mengalami pekerjaan yang sangat banyak serta muncul beberapa kesulitan seperti komunikasi dan pemenuhan target yang harus dipenuhi.

Menurut KBBI (2021), stres kerja dapat terjadi karena adanya gangguan emosional yang disebabkan oleh faktor luar. Dalam hal ini setiap orang dapat dikatakan stres dalam bekerja karena adanya tekanan atau gangguan emosional dari dalam diri mereka. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang telah mempengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi seseorang (Handoko, 2017:200) dalam (Pano, 2022). Seseorang akan mengalami stres kerja apabila terdapat ketegangan emosi yang ada pada diri mereka ketika bekerja, sehingga membuat pola pikir dan emosi seseorang menjadi tidak stabil.

Penelitian yang dilakukan oleh (Santosa & Sudirdjo, 2023), (Baqi & Indradewa, 2021), (Tupamahu et al., 2022), (Ristowati & Turangan, 2022), (Prasetio et al., 2019), (Garibaldi, 2019), (Nuraini et al., 2022), (Yuananda & Indriati, 2022) mengatakan bahwa adanya pengaruh kompensasi yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, hal ini berarti semakin tinggi kompensasi, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Di sisi lain, (Bunawan & Turangan, 2021), (Kurniawan & Nurohmah, 2022), mengatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya penelitian terkait lingkungan kerja yang dilakukan oleh (Sudrajat et al., 2022), (Kurniawan & Nurohmah, 2022), (Nuraini et al., 2022), (Dhyan Parashakti et al., 2019) mengatakan bahwa variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, yang berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja, maka semakin puas karyawan dalam pekerjaannya. Berbeda dengan hasil penelitian oleh (Titania et al., 2021) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Berikutnya terkait stres kerja, ditemukan pengaruh positif dan tidak signifikan terkait stres kerja yang diteliti oleh (Polopadang et al., 2019). Tetapi di lain sisi, ditemukan juga bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan negatif tidak signifikan oleh (Tupamahu et al., 2022). Terdapat juga penelitian yang mengemukakan bahwa stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja

secara negatif dan signifikan, yaitu oleh (Hayajneh et al., 2021), (Prasetio et al., 2019), (Astuti & Zulkarnain, 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menggali informasi tentang Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT Indomarco Prismatama.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang dikaji adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh Stress Kerja terhadap terhadap Kepuasan Kerja karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Stress Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Stress Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Indomaret area Pancoran, Jakarta Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat di dalam akademik, sebagai wadah bagi mahasiswa untuk menyumbangkan informasi dan sumber, serta sebagai pedoman dalam pembuatan penelitian bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Instansi atau Perusahaan; penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau landasan dalam menentukan strategi manajemen yang tepat untuk SDM yang ada di perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan yang terbaik bagi karyawannya.
- b) Bagi peneliti, diharapkan dapat memperluas wawasan dan praktis memanfaatkan semua ilmu yang telah dipelajari selama menempuh studi konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Program Studi Manajemen S1.